

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang/pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear sederhana, yang diolah melalui program SPSS 22 *for Windows*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to improve quality and quality. Sampling method used in this study using non-probability sampling with purposive sampling. Respondents in this study as many as 100 people / customer service AHASS 1711 Yogyakarta. This study uses a simple linear regression analysis tool, processed through SPSS 22 for Windows.

The results of this study proved positive and significant to customer satisfaction, service quality positively and significantly to customer loyalty, positive and significant customer satisfaction to customer loyalty, and service quality to customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Service quality , customer satisfaction and customer loyalty